LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX EN MILIEU POLICIER

WA
487.5
P66
R577
1994

Cahier d'accompagnement

pour la session d'information

Février 1994

INSPQ - Montréal
3 5567 00005 7791

Direction de la Santé publique de la Montérégie
Complexe Cousineau
5245, boulevard Cousineau, bureau 3000
Saint-Hubert, Québec
J3Y 6J8

INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC
CENTRE DE DOCUMENTATION
MONTRÉAL

Table des matières

Introduction 1

1. Organisation du module de la session portant sur le stress 1

1.1 Allure générale 1
1.2 Le modèle : le cycle d'expérience 2

2. Préparation du module de la session portant sur le stress 4

2.1 Attitude vis-à-vis la clientèle 4
2.2 Mise à jour des connaissances sur le stress au travail, chez les policiers 9

2.2.1 Définition du stress 9
2.2.2 Agents stressants reliés au travail policier 9

2.3 Connaître le milieu où se donne la session 10
2.4 Utilisation de l'échelle mesure du stress psychologique (MSP) de Lemyre, Tessier et Fillion (1990) 10

2.4.1 Présentation du test 10
2.4.2 Passation du test 11
2.4.3. La cotation 13
2.4.4 Interprétation des résultats du groupe 13
2.4.5 Remise des résultats 16

3. Matériel de l'animateur 17

Bibliographie 18

Annexe 1 Description des agents stressants auxquels sont exposés les policiers. Quelques réactions au stress manifestées par certains policiers

Annexe 2 Mesure du stress psychologique (Lemyre, L., Tessier, R., Fillion, L.)

REMERCIEMENTS

Aux policiers qui nous ont beaucoup appris sur leur métier et sur le stress qu'ils doivent affronter, particulièrement «Jean-Marie» qui a accepté de parler longuement de son histoire personnelle.

À Linda Frenette, pour sa confiance et sa souplesse lors de la diffusion de cette session. Nous remercions également de leurs commentaires les autres infirmières membres du comité «policiers» Sylvie Dolbec, Sylvie Brien et Françoise Rouleau.

Enfin, chaleureux remerciements à Louise Couture dont nous apprécions le coeur et le talent dans tout ce travail d'édition.

INTRODUCTION

Le stress occupe une place prépondérante dans l'éventail des facteurs de risque du métier de policier. Bien qu'elles n'aient pas un caractère scientifique, plusieurs études ont placé le travail policier parmi les métiers les plus stressants. De leur côté, les policiers perçoivent leur travail comme générateur de stress. Étant donné la place importante de ce facteur de risque, nous avons tenu à lui laisser une place prépondérante dans cette session d'information répondant ainsi à un besoin exprimé de la part des policiers, de le voir discuté.

1. ORGANISATION DU MODULE DE LA SESSION PORTANT SUR LE STRESS

1.1 ALLURE GÉNÉRALE

La session que nous avons conçue adopte un style dynamique : nous avons favorisé une approche qui met l'accent sur la participation, la discussion, le partage des expériences plutôt que sur la diffusion d'information de manière magistrale. Dans cette session, nous prenons comme point de départ les réactions que les policiers ressentent en situation stressante. Nous intégrons des concepts théoriques à partir de ce qui est vécu en ramenant toujours la théorie à des événements qui font partie du métier et qui sont porteurs de sens pour les policiers. De plus, nous souhaitons profiter de cette session pour les amener à une démarche d'action afin qu'ils puissent ultimement en venir à souhaiter prendre en main les difficultés qu'ils rencontrent et ainsi à avoir un meilleur contrôle sur le stress qui les habite et les conditions où il apparaît.

1.2 LE MODÈLE : LE CYCLE D'EXPÉRIENCE

La session que nous proposons s'inspire des étapes du cycle d'expérience de Zinker (1981). Ce cycle comprend six phases illustrées dans la figure 1.

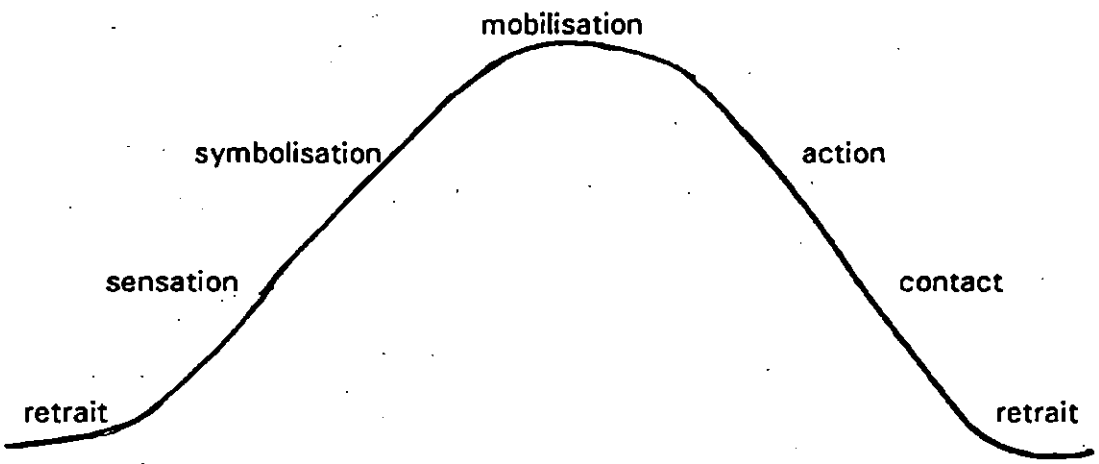

Figure 1 : Le cycle d'expérience de Zinker (1981)

Selon Le petit Robert, une sensation est «un phénomène psychophysiologique par lequel une impression a un effet modificateur spécifique sur l'être vivant et conscient». La sensation comprend donc des éléments psychologiques et physiologiques. L'organisme sur lequel elle agit perçoit une modification de son état antérieur. En elle-même, elle n'est pas univoque, c'est-à-dire qu'elle peut signifier plusieurs choses (par exemple, un creux à l'estomac). Mais c'est elle qui donne le signal qu'il se passe quelque chose, dans l'environnement ou dans l'organisme, et dont il faudrait s'occuper.

Dans la session, cette phase d'expérience sera appelée «sensibilisation». Son objectif est de permettre aux policiers d'identifier et d'exprimer les réactions physiques, comportementales, émotives ressenties à la suite d'une situation qu'ils ont perçue stressante dans leur travail. Par analogie, ces réactions jouent le même rôle que la sensation dans le cycle de Zinker (1981). Elles indiquent «qu'il se passe quelque chose dont il faudrait s'occuper».

C'est à l'étape de **symbolisation** que la sensation trouve sa signification. Ainsi, le creux à l'estomac peut me rappeler qu'il est l'heure de dîner. Il peut aussi me signaler que je suis tendue, que la situation dans laquelle je me trouve présentement ne me convient pas, qu'elle est menaçante pour moi, etc. La symbolisation me permet de nommer mon expérience, de la saisir cognitivement, de prévoir ses conséquences, etc.

À cette étape, l'objectif de la session est d'amener les policiers à identifier les situations de travail qui sont des sources de stress pour eux, à nommer les stresseurs auxquels ils doivent faire face. Une courte réflexion permettra de classer ces stresseurs selon qu'ils sont modifiables par l'action du groupe ou des individus, ou qu'ils ne le sont pas.

La prise de conscience, caractéristique de l'étape de symbolisation devrait m'amener à la phase de **mobilisation** pendant laquelle je me prépare à passer à l'action. Après avoir décodé la sensation initiale, je mobilise mon énergie vers le choix de la stratégie qui me permettra de satisfaire ce besoin. Dans mon corps, le système activateur de l'action se met en marche. J'ai accès à des énergies nouvelles. Par exemple, si le creux à l'estomac m'informe de ma faim, je révise mon répertoire de réponses et oriente mes énergies vers la solution qui me semble la plus efficace : visite au frigo ou au restaurant, choix du menu, etc. Déjà, mon organisme est informé qu'il sera ravitaillé et il produit l'énergie nécessaire pour que je passe à l'action. Je suis investie dans un projet d'action.

Dans la session, l'objectif de cette étape est double : informer les policiers des moyens de composer avec les stresseurs sur lesquels ils n'ont pas de pouvoir (exposé sur les méthodes palliatives face aux stresseurs); ouvrir la réflexion vers une possibilité d'action concrète sur un stresseur modifiable (démarche de résolution de problème).

Puis vient l'action elle-même. Je me lève, je me dirige vers la cuisine, je me prépare un repas.

Les contraintes temporelles de la session ne nous permettront pas d'accompagner les policiers dans cette étape. Ils auront toutefois entrevu les possibilités d'action et peut-être que le désir de continuer le cycle aura été stimulé.

Dans le cycle d'expérience de Zinker (1981), l'étape suivante est l'aboutissement du processus antérieur : le **contact**, dans lequel je m'engage physiologiquement

et psychologiquement et qui me procure la satisfaction souhaitée. Je mange, je savoure mon repas, mon organisme sent ses forces se refaire.

Quand ma faim est satisfaite, j'entre dans la phase de retrait. A ce moment, je peux même repousser l'assiette à moitié vide qui me faisait envie quelques minutes auparavant. La nourriture ne m'intéresse plus. Je suis prête à passer à autre chose. Un autre cycle d'expérience peut commencer.

2. PRÉPARATION DU MODULE DE LA SESSION PORTANT SUR LE STRESS

2.1 ATTITUDE VIS-À-VIS LA CLIENTÈLE

L'exercice que nous proposons vise à faire prendre conscience aux intervenants de leurs préjugés positifs ou négatifs à l'égard de la clientèle qu'ils s'apprêtent à rencontrer. Il n'est pas destiné à la clientèle elle-même. Il s'agit d'indiquer sur un dessin préconçu les pensées qui viennent concernant les policiers suivant six catégories : culturel, affectif, familial, social, physique et économique (Ampleman et autres, 1983). Des éléments d'explication sont fournis à la figure 2. Nous vous invitons à utiliser la figure 3 pour inscrire vos idées, opinions ou impressions concernant les policiers.

La figure 4 présente l'énumération des idées recueillies lors d'une séance de formation auprès d'intervenants comme vous. En quoi, vos préjugés diffèrent-ils ou concordent-ils avec les leurs?

La page suivante dresse une synthèse des tendances observées chez vos collègues.

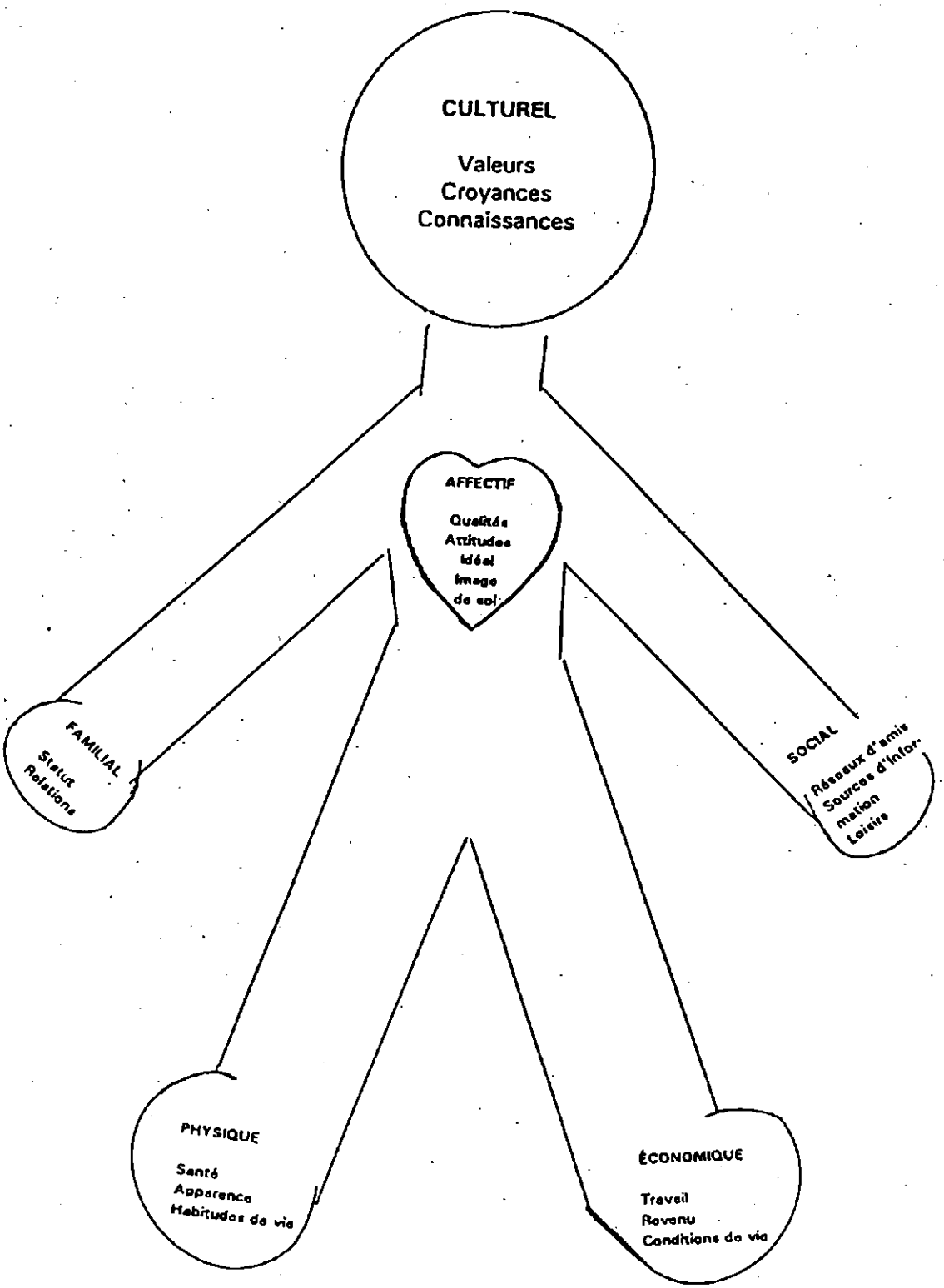

Figure 2 : Catégories et éléments d'explication de l'exercice du bonhomme

Source : Ampleman et autres, 1983

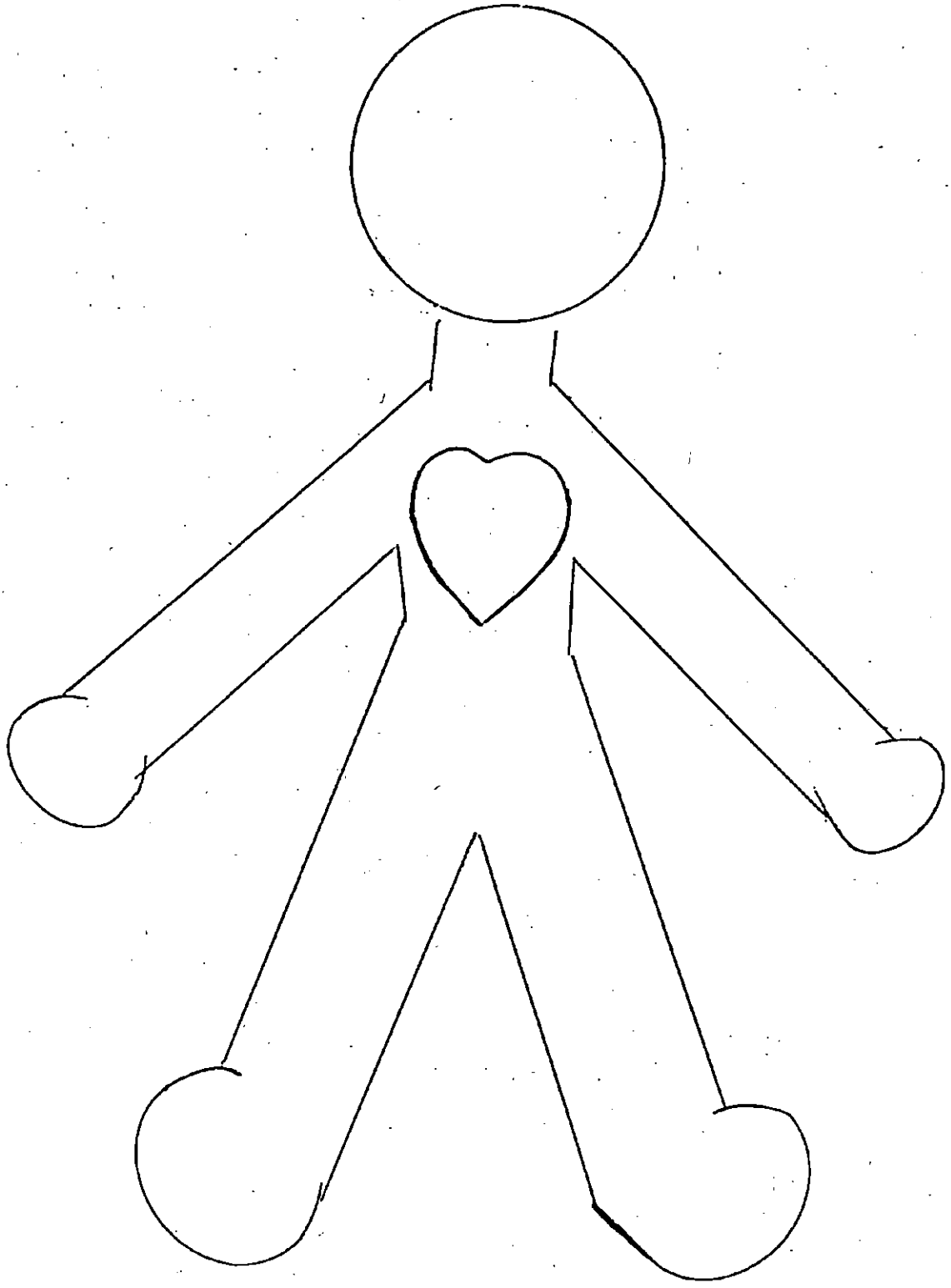

Figure 3 : Exercice du bonhomme

Source : Amplemen et autres, 1983

Figure 4 : Énumération des idées émises à l'exercice du bonhomme

SYNTHÈSE

L'image perçue des policiers n'est pas univoque, ni uniforme. La perception est plutôt négative dans la sphère culturelle et dans la sphère familiale. Dans les sphères affective et physique, les opinions positives sont presque aussi présentes que les opinions négatives. Quant aux autres sphères, la perception est plutôt neutre (social), avec peut-être, une pointe d'envie (sphère économique).

S'il y a des tendances fortes pour certaines opinions - celles émises par plus de 10 personnes, d'autres en revanche ne sont apportées que par une ou deux personnes.

Comme nous n'avons pas le portrait que les policiers se font d'eux-mêmes nous ne pouvons confronter nos opinions aux leurs. Il est donc important de se rappeler que ce sont majoritairement des idées que nous construisons à partir d'indices partiels et de lieux communs. L'essentiel est d'en être conscient et d'aborder cette clientèle avec un esprit ouvert, sans jugement et sans comparaison entre les différents groupes.

De plus, cette image s'applique surtout aux policiers de sexe masculin. L'arrivée des femmes dans les services policiers est encore récente et la perception que nous nous faisons d'elles est encore imprécise.

Culturel : valeurs - croyances - connaissances

- amour du pouvoir ⑨
- milieu d'hommes donc macho, sexistes ⑧
- culture plutôt limitée ⑥
- conservateurs ⑤
- importance de la loi et de l'ordre ⑤
- certains sont malhonnêtes et connaissent les trucs pour voler ④
- ouverts aux connaissances ③
- peuvent avoir beaucoup de préjugés (racistes) ②
- croient dans la prévention auprès des jeunes ②

Affectif : qualités - attitudes - image de soi - idéal

- projettent l'image d'une personnalité forte et responsable et ne montrent pas leurs peurs, leurs émotions ⑫
- idéal de dévouement, de service ⑦
- patients, manifestent du sang froid ⑥
- aspirent à des postes meilleurs ③
- utilisent la force ③
- fonceurs ②
- savent que leur image sociale est défavorable
- peureux
- utilisent deux poids, deux mesures
- n'écoutent pas les gens; quand ils sont en fonction sont inflexibles, rigides ⑫
- imbus d'eux-mêmes
- méfiants
- contrôlants
- doivent montrer qu'ils ont la situation en mains

Familial : statut - relations

- autoritaires, dominateurs, ont de la difficulté à traiter d'égal à égal (12)
- taux de divorce plus élevé (8)
- dans leur milieu familial, vivent de la violence conjugale (6)
- situation familiale précaire à cause des quarts de travail ce qui entraîne peu de disponibilité pour les activités familiales (5)
- communication déficiente (2)
- se marient entre eux (3)
- les enfants sont importants (2)
- très peu présents à la maison

Social : réseaux d'amis - sources d'information loisirs

- loisirs : chasse, pêche, hockey (8)
- implication dans des causes sociales (7)
- loisirs en famille, entre policiers; sources d'information sont limitées

Physique : santé - apparence - habitudes de vie

- mauvaise alimentation, consommateurs de tabac, d'alcool, de beignes, de café, mauvaise condition physique (12)
- physique d'athlète (6)
- meilleure condition physique pour les plus jeunes (< 40 ans) qui sont plus sportifs (4)
- apparence soignée
- candidats au burnout

Économique : travail - revenu - conditions de vie

- bons revenus, bonne retraite (20)
- sécurité d'emploi (20)
- travaillent dans des milieux difficiles : violence, pauvreté (7)
- niveau de vie supérieur; parlent d'argent, investissent (4)
- ont souvent deux jobs
- conditions de travail ne sont pas bonnes : travail difficile
- sont de grands consommateurs de biens et services

2.2 MISE À JOUR DES CONNAISSANCES SUR LE STRESS AU TRAVAIL, CHEZ LES POLICIERS

2.2.1 Définition du stress

Nous nous inspirons de la définition du stress de Hans Selye : «le stress est la réponse non spécifique que donne le corps à toute demande qui lui est faite» (Selye, 1988, p. 29).

2.2.2 Agents stressants reliés au travail policier

Cette définition nous amène à nous interroger sur les facteurs de risque auxquels sont confrontés les policiers et sur les effets qu'ils peuvent engendrer sur leur santé.

Les facteurs de risque ont principalement trait (Loo, 1984) :

- à l'organisation; par exemple : pratiques administratives; modes de gestion; manque de reconnaissance professionnelle; enquêtes externes et internes;

- à la nature des tâches à accomplir; par exemple : présence de dangers; décisions rapides et lourdes de conséquence; difficultés reliées au rôle; monotonie de la tâche qui peut être suivie d'une tension extraordinaire, etc.;

- au système judiciaire : préparation à la comparution et comparution; clémence du tribunal;

- au travail qui s'effectue avec le public : le public et les médias éprouvent et manifestent de l'ambivalence à l'égard des policiers;

Les effets du stress ne sont pas spécifiques au travail policier. Ils peuvent se manifester sous différentes formes : signes et symptômes somatiques, comportementaux, affectifs et cognitifs ainsi qu'en maladies.

Un texte de soutien (annexe 1) illustre la nature du stress et ses manifestations chez les policiers. On y décrit plus spécifiquement les agents stressants rencontrés dans un corps de police spécifique, celui de la Communauté urbaine de Montréal. Mais nous croyons que cette description peut s'appliquer aux autres corps de police. Un autre texte visant à décrire quelques conséquences du stress policier est aussi ajouté.

2.3 CONNAÎTRE LE MILIEU OÙ SE DONNE LA SESSION

L'objectif de cette étape vise à rassembler les informations pertinentes permettant de mieux connaître le milieu où se tient la session afin d'adapter le contenu de la session à ces caractéristiques particulières, s'il y a lieu.

Une rencontre préalable portant essentiellement sur la session devrait donc être prévue avec les responsables qui ont souhaité diffuser la session. Au cours de cette rencontre, les objectifs de la session sont présentés. Les intervenants devraient aussi :

- s'assurer de voir s'il existe des ressources dans le milieu tel PAE, service d'un psychologue lors d'événement traumatisant, ou tout autre service;
- tenter de percevoir l'attitude face au stress : les policiers ont-ils tendance à nier leurs réactions?
- connaître les caractéristiques de l'organisation : y a-t-il un comité de santé et de sécurité, liens avec la municipalité;
- s'assurer de la possibilité de soumettre un questionnaire aux policiers lors de la session;
- s'assurer de la possibilité d'une rencontre de suivi suite à la diffusion de la session.

2.4 UTILISATION DE L'ÉCHELLE MESURE DU STRESS PSYCHOLOGIQUE (M.S.P.) DE LEMYRE, TESSIER ET FILLION (1990)

L'objectif de cette activité est d'obtenir la mesure du stress psychologique dans le groupe de policiers participant à la session.

2.4.1 Présentation du test

Les différents événements de la vie exigent de nous une adaptation constante. En ce sens, un degré minimum de stress est nécessaire pour mener une vie intéressante et stimulante. Le problème du stress origine du fait que certains individus se trouvent aux prises avec un état de stress continuel parce que les événements stressants sont chroniques ou se succèdent à un rythme tel que la

récupération est rendue impossible. Ils demeurent donc continuellement en état de tension, de stress, ce qui à la longue, épuise leurs capacités d'adaptation.

Le test M.S.P. permet d'obtenir une mesure de la tension adaptative à laquelle un individu est soumis dans une période temporelle donnée. Il s'intéresse à l'expérience subjective d'être stressé. Cette expérience prend différentes formes: affective, cognitive, comportementale, somatique. Les auteurs ont pu regrouper les items du test dans ces quatre catégories sans toutefois en faire des sous-échelles spécifiques. La répartition des items dans les catégories mentionnées permet d'affiner la compréhension de la réponse de stress. C'est pourquoi elle est présentée au tableau 1.

2.4.2 Passation du test

Il s'agit d'un test papier-crayon, dont la passation est simple et rapide. En effet, la version utilisée pour la session ne prend que 5 minutes. Les instructions sont clairement indiquées sur le test, mais il est préférable de les lire au moment de la passation.

Le choix de réponses s'échelonne sur une échelle de Likert de 1 (pas du tout) à 8 (énormément). Il suffit d'encercler le chiffre qui correspond à son choix en se référant à la période temporelle immédiate des 4 à 5 jours précédents.

Tableau 1: Analyse détaillée de l'échelle de stress M.S.P.

Lemyre,L., Tessier,R., Fillion, L.

AFFECTIVE :

1. Je suis tendu-e ou crispé-e.
3. Je me sens pressé-e par le temps, coincé-e par le temps, je manque de temps.
6. Je me sens seul-e, isolé-e, incompris-e.
12. Je suis fatigué-e.
14. Je suis calme.
17. Je suis anxieux-se, inquiète ou angoissé-e.
25. Je suis stressé-e.

COGNITIVE :

5. Je ressasse les mêmes idées, rumine, jongle, j'ai les mêmes pensées à répétition, la tête pleine.
8. Je suis préoccupé-e, tourmenté-e ou trecessé-e.
20. Je suis confus-e, je n'ai pas les idées claires, je manque d'attention ou de concentration.
22. Je sens "beaucoup de pression sur les épaules".

COMPORTEMENTALE :

4. J'ai tendance à sauter des repas ou à oublier de manger.
10. J'oublie des rendez-vous, des objets ou des choses à faire.
11. Je pleure.
15. Je pousse de longs soupirs et je reprends tout à coup ma respiration.
18. Je sursaute (fait des sauts).
19. Je prends plus d'une demi-heure à m'endormir.
23. Je suis fébrile, j'ai toujours le goût de bouger, je ne tiens pas en place, je suis énervé-e.
24. Je contrôle mal mes réactions, mes humeurs, mes gestes.

SOMATIQUE :

2. Je me sens la gorge serrée ou j'ai la bouche sèche.
7. J'ai des douleurs physiques: mal au dos, mal à la tête, mal dans la nuque, mal au ventre.
9. J'ai des variations de température corporelle subites (très froid ou très chaud).
13. J'ai les mâchoires serrées.
16. J'ai la diarrhée ou des crampes intestinales ou constipé-e.
21. J'ai les traits tirés ou les yeux cernés.

2.4.3 La cotation

La cotation manuelle se fait en additionnant les scores de chaque item **après avoir inversé l'item 14.** Celui-ci étant énoncé positivement, il est nécessaire de le corriger de façon à ce qu'il soit dans le même sens que les autres. L'inversion se fait à l'aide de la formule suivante :

score = 9 - score indiqué par le sujet.

Lorsqu'un sujet a omis de répondre à certaines questions, un score global peut quand même lui être attribué à la condition qu'il ait répondu à au moins 23 items. La formule suivante permet de calculer son score :

$$\text{score global individuel} = \frac{\text{somme des items répondus X 25}}{\text{nombre d'items répondus}}$$

Pour respecter la condition énoncée précédemment, le dénominateur ne peut être que 23 ou 24. **Les copies où les réponses à plus de 2 items sont manquantes doivent être annulées.**

De plus, il est important d'être attentif aux refus de répondre qui se manifestent par une réponse identique à tous les items du test. Ces copies doivent être annulées.

2.4.4 Interprétation des résultats du groupe

Quand les scores de tous les participants sont calculés, on peut obtenir un score pour le groupe en calculant la moyenne. La formule qui permet le calcul de la moyenne est la suivante :

$$\text{score moyen du groupe} = \frac{\text{somme des scores individuels valides}}{\text{nombre de scores individuels valides}}$$

Le score de groupe ainsi obtenu doit ensuite être repéré sur le tableau pertinent : **Normes de la MSP-A (tableau 2)**, si des femmes ont répondu au test; **Normes de la MSP-A pour les HOMMES (tableau 3)**, si seulement des hommes ont répondu au test. Ces tableaux permettent d'établir le rang centile et le score T déterminés à partir d'un échantillon normatif servant de référence.

Tableau 2
Normes de la MSP-A

MSPA	Centile	Score T	MSP-A (suite)	Centile	Score T
≤ 31	1	≤ 34,5	76	58	50,8
32-33	2	35,0	77	59	51
34	3	35,8	78	61	51,3
35	4	36,0	79	62	51,7
36-37	5	36,8	80	63	52
38	6	37,2	81	64	52,3
39	7	37,6	82	65	52,7
40-41	8	38,0	83	66	53
42	9	38,6	84	67	53,4
43	10	39,0	85	68	53,8
44	12	39,3	86	69	54
45	14	39,7	87	70	54,5
46	15	40,0	88	71	54,8
47	17	40,4	89	72	55
48	18	40,8	90	73	55,5
49	19	41,0	91	75	56
50	20	41,5	92-93	76	56,3
51	21	41,8	94	77	57
52	23	42,0	95	78	57,3
53	24	42,5	96	79	57,6
54	25	42,9	97-98	80	58
55	27	43,2	99	81	58,7
56	28	43,6	100-101	82	59,2
57	30	44,0	102	83	59,8
58	32	44,3	103	84	60
59	34	44,6	104-105	85	60,5
60	35	45,0	106-107	86	61
61	36	45,3	108-109	87	61,5
62	38	45,7	110-111	88	62,5
63	40	46,0	112-113	89	63,5
64	41	46,4	114-116	90	64,5
65	43	46,7	117-118	91	65
66	45	47,0	119-121	92	66
67	47	47,4	122-123	93	67
68	49	47,8	124-127	94	68
69	50	48,0	128-132	95	69,5
70	51	48,5	133-140	96	72
71	52	48,8	141-147	97	74
72	53	49,0	148-157	98	77
73	55	49,5	≥ 158	99	80
74	56	50,0			
75	57	50,3			

Note : N = 1520, $\bar{X}$ = 74,3, S = 28,4

Tiré de : L. Lemyre, R. Tessier et L. Fillion. ***Mesures du stress psychologique (MSP)***, Éditions Behaviora, 1990, p 10 (tableau 3)

Tableau 3
Normes de la MSP-A pour les hommes

MSP	Centile	Scoret	MSP(suite)	Centile	Scoret
≤ 29	1	#	71	59	50,6
30-31	2	35,5	72	60	51
32	3	36	73	62	51,3
33	4	36,6	74	63	51,6
34	5	37	75-76	64	52
35	6	37,4	77	65	52,8
36	7	37,7	78	67	53
37	8	38	79	68	53,5
38	9	38,4	80	69	54
39	10	38,8	81	70	54,2
40	11	39,2	82	71	54,6
41	13	39,6	83	72	55
42	14	40	84	73	55,3
43	15	40,3	85	75	55,7
44	17	40,6	86-87	76	56
45	19	41	88	77	56,8
46	20	41,5	89	78	57
47-48	21	42	90-91	80	58
49	24	42,5	92-93	81	58,5
50	25	43	94-95	82	59
51	27	43,2	96-97	83	60
52	29	43,6	98-99	84	60,5
53	30	44	100	85	61
54	31	44,3	101-102	86	61,5
55	34	44,6	103	87	62,3
56	36	45	104	88	62,6
57	38	45,4	105-108	89	63
58	40	45,8	109-110	90	64
59	42	46	111-112	91	65
60	43	46,5	113-115	92	66
61	44	47	116-118	93	67
62	46	47,3	119-122	94	68,5
63	48	47,6	123-126	95	69,5
64	49	48	127-132	96	71,5
65	51	48,4	133-139	97	74
66	53	48,7	140-150	98	77
67	55	49	> 150	99	80
68	56	49,5			
69	57	50			
70	58	50,2			

Note : N = 643, $\bar{X}$ = 69,5 = 27,3

Tiré de : L. Lemyre, R. Tessier et L. Fillion. Mesure du stress psychologique (MSP), Éditions Behaviora, 1990, p. 22 (tableau 9)

Le centile indique quel pourcentage de l'échantillon normatif obtient un score inférieur à celui du groupe rencontré. Par exemple, un rang centile de 35 indique que, sur une échelle de 0 à 100, notre groupe arrive à la position 35. Il y a donc 35 % des sujets de l'échantillon normatif qui obtiennent un score plus faible que notre groupe. En complément, 65 % des sujets normatifs sont plus stressés que notre groupe.

Le score T situe le groupe par rapport à la moyenne de l'échantillon normatif. Un score T supérieur à 50 signifie que le groupe à l'étude se situe au-dessus de la moyenne du groupe normatif, donc que son niveau de stress est plus élevé alors qu'un score inférieur à 50 le place au-dessous du groupe normatif.

2.4.5 Remise des résultats

Une fois le test passé et les résultats compilés, il convient de présenter le score obtenu aux demandeurs de la session qui devrait être encouragés à le transmettre aux policiers qui ont participé à la session. Un modèle d'une feuille de transmission des résultats est fourni à l'annexe 2.

3. MATÉRIEL DE L'ANIMATEUR

Le kit d'animation comprend, en plus du cahier d'accompagnement :

- un cahier d'animation de la session;
- vingt copies du test de **Mesure du stress psychologique (M.S.P.)**. Quand ces copies seront épuisées, nous vous demandons de vous adresser au secrétariat de l'équipe régionale de santé au travail pour vous en procurer d'autres. Les achats en nombre permettent de diminuer les coûts. Nous vous rappelons que ce test est protégé par les droits d'auteur et qu'il ne doit pas être reproduit;
- une cassette audio contenant un extrait d'un enregistrement fait auprès d'un policier;
- les acétates pouvant être utilisées lors de la session;
- vingt exemplaires du fascicule : **Le stress et la santé**. Des copies supplémentaires sont disponibles au secrétariat de l'équipe régionale de santé au travail;
- une copie du **Guide alimentaire canadien**.

L'animateur devra disposer de :

- un magnétophone à cassette;
- un rétroprojecteur;
- ruban gommé pour afficher les feuilles géantes;
- une tablette à feuilles géantes;
- des crayons feutres (2 noirs, 1 rouge, 1 vert);
- de crayons de plomb avec gomme à effacer;
- de feuilles de travail pour les participants;
- de fiches en carton ou papier; en compter cinq par participant;
- de cinq boîtes numérotées de 1 à 5 suffisamment grandes pour recueillir les fiches en carton.

BIBLIOGRAPHIE

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. *DSM-III-R*, Masson, Paris, 1992.

AMPLEMAN, G. et autres. *Pratiques de conscientisation*, Nouvelle Optique, Montréal, 1983.

BONIFACIO, P. *The Psychological Effects of Police Work*, Plenum Press, New York, 1991.

CANADA, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE SOCIAL. *Pour mieux se servir du guide alimentaire*, 1992.

DEJOURS, C. «Nouveau regard sur la souffrance humaine dans les organisations» dans Chanlat, J.F. *L'individu dans l'organisation : les dimensions oubliées*, Éditions ESKA, 1990, 687-708.

DELISLE, NA. *Le stress et la santé*, DSC du Haut-Richelieu, Saint-Jean-sur-Richelieu, 1992.

HANSON, P.G. *Les plaisirs du stress*, Éditions de l'Homme, Montréal, 1987.

HOUSE, J.S. Work, Stress and Social Support, Addison-Wesley, Reading, Mass.

LABORIT, H. *Éloge de la fuite*, Éditions Robert Laffont, Paris, 1976.

LANGUIRAND, J. *Prévenir le burnout*, Les Éditions Héritage, Montréal, 1987.

LEMYRE, L., TESSIER, R., FILLION, L. *Mesure du stress psychologique (M.S.P.) : manuel d'utilisation*, Behaviora, Brossard, 1990.

LOO, R. «*Le stress professionnel dans les forces policières*» Santé mentale au Canada, 1984, sept. 18-31, 41.

OLIGNY, M. *Stress et burnout en milieu policier*, PUQ, Sillery, 1990.

PARTICIPACTION. *Guide de contrôle du stress*, Krames Communications, Toronto, 1985.

PARTICIPACTION. *La nutrition. Mieux manger pour mieux vivre*. Krames Communications, Toronto, 1984.

SABOURIN, G., «Stress et alimentation» dans *Santé*, septembre 1993, 28-31.

SCIENCE ET VIE. *Le cerveau et la pensée*, numéro hors série trimestriel, Excelsia publications, Paris, non daté.

SELYE, H. *Stress sans détresse*, Les Éditions La Presse, Montréal, 1988.

S.I.R.I.M. *Alors survient la maladie*, Les Éditions du Boréal Express, Montréal, 1984.

SOCIÉTÉ RADIO CANADA. *Contrechamp : le stress des policiers*, 198?, Vidéocassette (VHS, ½ pouce), 24 minutes.

TESSIER, R. ET AUTRES. *Le stress : bilan et interventions*, Centre de recherche sur les services communautaires, Université Laval, Ste-Foy, non daté.

TREMBLAY, M., TOUGAS, G. Activité de patrouille, Service de police de la Communauté urbaine de Montréal : Risques à la santé, Septembre 1989-1991, Département de santé communautaire, Hôpital Saint-Luc.

VAN AMERINGEN, M.-R. «Le sommeil, l'alimentation et la vie sociale face aux horaires irréguliers : effets négatifs et stratégies collectives», Actes du colloque *La prévention des accidents et des maladies de travail des policiers*. APSAM, nov. 1988, p. 24-33.

VEZINA, M., ET AUTRES. *Pour donner un sens au travail*, Gaétan Morin éditeur, Le Comité de la santé mentale du Québec, Boucherville, 1992.

ZINKER, J. *Se créer par la Gestalt*, Édition de l'Homme, Montréal, 1981.

ANNEXE 1

SOURCES DE STRESS

Il est reconnu que le travail policier est stressant. Il n'a pas été scientifiquement démontré que le travail policier est le métier le plus stressant. Ceci contredit, jusqu'à un certain point certaines études et de nombreux rapports cliniques ou anecdotiques qui gradent le stress policier en comparaison avec d'autres occupations (52). Halloy (52) attribue les contradictions des études entre autres, à la variabilité générale des niveaux de stress selon le rôle particulier occupé par chaque policier (patrouilleur versus technicien de bureau), ainsi qu'à la variabilité individuelle; non considérée dans les différentes recherches.

Cette nuance ne vient cependant ni atténuer, ni minimiser le stress policier ou nier son importance. Au contraire, le stress et ses conséquences négatives sont présents, ils doivent être reconnus et prévenus efficacement. Ce point sera discuté plus loin.

De nombreuses sources de stress existent dans le travail policier. Certains de ces facteurs sont spécifiques au travail policier; d'autres se retrouvent aussi dans d'autres occupations.

Je me suis basée sur un texte de M.R. Loo (GRC) (49) pour les catégoriser (cf Tableau 2), les énumérer et jusqu'à un certain point les décrire. Elles sont générales et non spécifiques pour le Service de police de la CUM . Chaque agent stresseur au besoin sera rapidement commenté en fonction du travail spécifique de patrouilleur, factionnaires, agent de circulation régionale ou agent de croisée.

Caractéristiques et pratiques de l'organisation

L'on peut regrouper ces facteurs sous trois rubriques:

Source : M. Tremblay, G. Tougas, Activité patrouille, service de police de la Communauté urbaine de Montréal : Risques à la santé. Septembre 1989-1991. Département de santé communautaire, Hôpital Saint-Luc.

Pratique administrative et style de direction:

Cette source est le reflet de la structure organisationnelle para-militaire et de la lourde hiérarchie verticale des forces policières.

Je crois que certains policiers de l'activité de patrouille, parce qu'ils se situent à la base de l'organigramme du SPCUM (comme tout autre corps policier), peuvent vivre intensément cette source de stress. Même lorsque les directives sont valables et positives, elles peuvent être mal perçues et mal reçues parce que les policiers n'ont pas été consultés et n'ont pas participé à leur élaboration. Ces directives sont aussi souvent modifiées. Les policiers n'ont que peu de pouvoir de contestation et de critique. On peut citer l'exemple de l'aspect répressif (contravention) de certaines de leurs tâches dont l'importance en termes de temps consacré est déterminée par la haute direction.

De même, les policiers contestent souvent l'évaluation quantitative qui est faite de leur travail, les exigences élevées (ex: les "quotas" demandés aux agents de circulation régionale) et la compétition inter groupe, inter district ou inter région créée. D'après eux, on n'évalue que peu les activités de prévention et de relations établies avec le public.

Le manque d'appui et de soutien de la part de la haute direction perçu par les policiers, peut créer un stress important; il peut craindre qu'en cas de situation "ambiguë" (fusillade, plainte, soupçon de brutalité policière), il soit d'emblée mal jugé par ses supérieurs...

Reconnaissance professionnelle (rémunération, avantages sociaux, formation, promotion, transferts). Les policiers patrouilleurs et factionnaires jugent être bien perçus des autres policiers.

Ils se perçoivent essentiels (en première ligne de toute intervention) mais ils savent que lorsqu'un agent dans une escouade spécialisée est jugé inadéquat, il est "retourné à la patrouille"; la patrouille serait alors perçue comme une rétrogradation.

Les promotions sont assez difficiles à obtenir (grade de sergent, lieutenant, etc.). Heureusement d'autres alternatives sont cependant possibles (transfert dans des escouades). La facilité d'entrée dans les diverses escouades dépend des exigences demandées, de l'expérience professionnelle, dans le service et auprès de

Tableau 2
source: réf: 49

Facteurs de stress

Caractéristiques et pratiques de l'organisation

- participation insuffisante au processus de décision
- leadership faible
- gestion autocratique
- mauvaises relations avec supérieurs/subalternes
- manque de soutien de la part de la haute direction
- possibilités d'avancement limitées
- injustices perçues dans les pratiques relatives à la rémunération et aux heures supplémentaires.
- manque de reconnaissance
- mutations sans consultation préalable
- crainte des enquêtes internes
- personnel insuffisant
- équipement insuffisant et de mauvaise qualité
- installations inadéquates

Travail proprement dit

- travail par équipe de roulement
- surcharge de travail
- périodes d'inactivité et d'ennui
- conflit et ambiguïté quant au rôle
- traumatisme intense
- préoccupations au sujet de la sécurité personnelle
- répercussions négatives sur la famille et la vie sociale

Système judiciaire

- difficulté d'intégrer les apparitions à la cour à l'horaire de travail
- contre-interrogatoires devant les tribunaux
- sentiment que les tribunaux sont trop cléments envers les criminels
- lenteur du processus judiciaire

Le secteur public

- manque d'appui de la part du public
- plaintes du public à l'égard des policiers
- attaques livrées contre les agents de police
- mauvaise presse des policiers dans les médias

l'escouade. Le transfert du patrouilleur ou du factionnaire dans différentes sections telles police jeunesse ou la circulation régionale présuppose plusieurs années d'ancienneté (au moins 15 à 20 ans pour devenir agent de circulation régionale, par exemple).

Il est donc souvent difficile pour un policier patrouilleur ou factionnaire de changer d'activité. Il est cependant plus simple de demander un transfert d'un district à un autre. Certains districts sont plus "en demande" que d'autres, mais un policier qui désire rapidement, pour des raisons diverses, quitter son district actuel en fera sans difficulté l'attente pourra être très courte.

Leur formation de base leur semble satisfaisante. Par contre, la formation en cours d'emploi leur apparaît incomplète et plus ou moins supervisée.

La crainte des enquêtes internes (secondaires à des plaintes du public, à un événement spécifique) se fait de plus en plus omniprésente depuis quelques temps. En effet depuis quelques années, des citoyens et/ou des prévenus se plaignent des réactions de certains policiers, et ce, à tort ou à raison (brutalité, racisme, policier qui outrepasse ses droits, etc.). Le policier doit appliquer des lois qu'il ne connaît pas toujours à fond, ne doit pas s'emporter en cas d'harcèlement verbal des prévenus, doit souvent réagir rapidement dans une situation d'urgence, doit juger des situations, et prendre des décisions rapides mais possiblement discutables.

Au niveau de tous les policiers rencontrés, la crainte des enquêtes internes était souvent identifiée comme source importante de stress.

Les policiers ne remettent pas en question la pertinence d'un service qui enquête sur des actions répréhensibles que peuvent appliquer certains de leurs confrères.

Cependant la perception de quelques uns d'entre eux est que, dans la structure actuelle, toute plainte même la plus farfelue, originant de toute personne, sera considérée de la même façon. Ils ont aussi l'impression d'être considérés "coupables jusqu'à preuve du contraire" par les enquêteurs au début du processus et d'être peu soutenus par le service.

Cette perception et cette crainte des enquêtes internes pourra, d'après eux, les faire hésiter à réagir dans une situation ambiguë, de crise ou lorsqu'ils pourront être appelés à utiliser leur arme.

De plus, les policiers déplorent que lorsqu'une plainte a été portée contre eux par un citoyen, même si cette plainte est banale, un long délai allant jusqu'à 6 mois peut être nécessaire avant la décision

finale. Le policier sera au courant, durant quelques mois, qu'une plainte a été déposée contre lui. Ce délai d'attente est source importante de stress pour le policier et sa famille.

Installation et équipement.

La perception qu'il y a insuffisance de personnel, de matériel nécessaire et une mauvaise qualité des équipements peut aussi être souvent source de stress.

L'équipement de communication (puissance du WT, communications lentes avec le "Télécom" lors d'enquêtes d'individus ou de véhicules) est souvent ciblé comme source d'insatisfaction. Cette perception se retrouve aussi dans l'étude de M. Dolan.(152)

Les policiers patrouilleurs, factionnaires et agents de circulation régionale sont, à cause de leur environnement de travail, très sensibles à la qualité, au confort et à l'entretien de leur voiture de patrouille et de leurs équipements de travail. Certains d'entre eux acceptent mal qu'on ajoute des équipements dans l'habitacle sans revoir les critères d'habitabilité. Les agents de croisée mettent eux, beaucoup d'importance sur la stabilité du secteur où ils travaillent.

Ces facteurs organisationnels représentent des sources très importantes de stress (53); Kroes et Margolis (54) en évaluant les principaux facteurs de stress à l'aide d'un questionnaire administré ont dégagé les contraintes administratives et les déficiences de l'équipement respectivement comme deuxième et troisième principaux stresseurs (le premier étant la clémence de la Cour).

Travail proprement dit.

Pour les policiers patrouilleurs et factionnaires, le travail par équipe de roulement (quart de travail) est obligatoire. Il est accepté à cause de la nécessité d'une présence policière 24 heures par jour, mais perturbe physiologiquement un individu le rendant plus vulnérable à des problèmes de sommeil, d'alimentation, à d'autres sources de stress etc.

Le travail par horaire variable peut aussi être source de conflits familiaux, d'isolement social, d'impression de non- partage de l'éducation des enfants, etc.

Les agents de circulation régionale et les agents de croisée ont des horaires de travail beaucoup moins contraignants. Pour eux, cette source de stress est minimisée.

Le policier de l'activité de patrouille, de par la nature de son travail et la répétition quotidienne de certaines tâches ainsi que leurs aspects répressifs traverse des périodes d'inactivité physique et d'ennui. Les policiers sont conscients que, l'installation d'une routine chez un policier, le rendant moins prudent et constitue un danger.

Par contre, surtout le policier patrouilleur et factionnaire peut être rapidement appelé à vivre et à réagir dans des situations très intenses et difficiles psychologiquement et/ou physiquement (poursuites, fusillades, accidents, meurtres etc.). Cette alternance de situations est perçue comme source importante de stress. Il doit réagir souvent très rapidement, en l'espace de quelques secondes et ses gestes peuvent amener des conséquences très importantes (53).

Le policier a donc à vivre des situations traumatisantes, dangereuses et graves. Malgré sa formation de base, il lui est difficile de vivre, d'accepter et d'être témoin d'accidents mortels, de meurtres, de meurtres et d'accidents d'enfants, de viols, de fusillades, etc. Il peut être extrêmement difficile pour un policier de se "retenir". Il se sent démuni dans des cas de violence familiale, dans des situations socialement difficiles et fort complexes. Il peut alors ressentir des sentiments de frustration et d'incompétence (55). Son impuissance dans certaines situations est aussi source importante de stress.

Le policier est bien entraîné et préparé à composer et à réagir face à toute situation dangereuse pour sa propre sécurité. A cause de ce fait, le danger de la tâche, tout en demeurant une source importante de stress, ne serait pas selon certains auteurs (52) la plus importante source de stress policier, tel qu'on pourrait le croire au départ.

Néanmoins l'omniprésence continuelle de dangers potentiels, la spécificité, l'imprévu et surtout l'inconnu de chaque situation sont causes importantes de stress. Par exemple, un appel "police demandée sans précision", un appel pour "personne armée" dans un domicile, un appel "hold up" où, il y a un vol en train de se commettre, constituent des situations où le policier se retrouve face à l'inconnu d'un lieu, d'un comportement ou d'une situation. Aussi, l'intensité, l'importance et la fréquence de ces sources particulières de stress ajoutées à la réceptivité et à la perception des policiers (leur expérience, la confiance en soi) face à ces facteurs influenceront beaucoup les effets dus au stress.

Les policiers du district 33 se disent beaucoup plus méfiants lors de tout appel. D'après eux, chaque policier du district vit une situation dangereuse, 1 fois/semaine. Ils nous apparaissaient cependant, moins sensibles et moins stressés par le danger du travail policier.

Plusieurs policiers nient, refoulent ou minimisent le danger potentiel présent dans leur travail. Ils s'efforcent de demeurer prudents, mais veulent éviter de penser au danger possible dans plusieurs interventions. Ils sont conscients du danger de certaines situations (circulation à haute vitesse, bagarres) mais ne perçoivent ce danger qu'après l'événement, non durant son déroulement.

Aussi, lorsque les policiers dans leur autopatrouille entendent une conversation relatant une situation dangereuse en train de survenir dans un autre district (ex: policier impliqué dans une fusillade), le stress relié au danger du travail devient omniprésent.

Le policier vit constamment dans une situation paradoxale (56); il doit dégager une image publique positive, être poli et efficace et en même temps demeurer en alerte pour parer à une éventuelle agression. Il veut prévenir la criminalité, les accidents, les conflits, donner de l'information (rôle de prévention) mais on lui demande aussi d'être répressif (code de la route).

Malheureusement, le policier est souvent incapable d'exprimer sa peur à cause de l'image qu'il croit devoir projeter (53), de la pression des pairs et de son propre orgueil. Il refoule souvent, pour les mêmes raisons, les événements traumatisants et dramatiques, n'en parle pas avec ses pairs et/ou avec son conjoint, s'isole. Il est aussi continuellement exposé aux résultats de violence (50), aux personnes et événements marginaux; il est soumis au stress et à la souffrance des autres.

Le policier patrouilleur a aussi beaucoup de rapports à fournir, de données administratives à remplir. Tous les policiers rencontrés affirmaient passer de 33% à 50% de leur temps à compléter des rapports. La tâche policière devient de plus en plus fragmentée et donc de plus en plus routinière (55).

L'agent de circulation régionale apprécie, dans son travail, la possibilité relative de planifier son emploi du temps et l'endroit où il ira, durant un quart de travail. Cependant, il reconnaît le stress créé par la répression constante imposée par son travail amenant souvent de l'agressivité verbale et même des menaces des citoyens.

La dangérosité du travail policier est présente, entre autres parce que l'agent de circulation régionale est seul, le danger, cependant est atténué par les activités particulières qui lui sont demandés. Il est rare qu'un agent de circulation régionale soit victime d'une agression, mais lorsque cette situation survient, tous les acr ressentent du stress, durant quelques jours.

Les agents de croisée perçoivent, en général, une relation amicale et d'aide avec la population.

Sa vie sociale peut aussi être perturbée car il doit bien choisir les personnes et lieux qu'il fréquente de façon à ne pas compromettre sa situation en tant que représentant de la loi (49). Il peut alors tendre à devenir méfiant et à s'isoler socialement. Le milieu dans lequel il évolue est de plus très hermétique et très puissant; il doit s'y intégrer s'il veut recevoir l'appui et la confiance de ses pairs.

Finalement, une autre source de stress est la prise de conscience de la différence entre ses attentes de recrue et la réalité, l'impression d'impuissance et d'incapacité à modifier les événements (52).

Système judiciaire

Certaines pratiques et caractéristiques du système judiciaire représentent aussi des sources de stress ou de frustrations importantes pour le policier.

La fréquence de comparution en Cour pour chaque patrouilleur ou fonctionnaire est en relation avec le nombre d'événements dans son district (ex: 6 à 7 comparutions/mois, pour un policier du district 33).

Le policier appelé à témoigner en Cour est dans l'obligation formelle d'y aller, qu'il soit en vacances, en congé ou au lendemain et/ou à la veille d'une nuit de travail. Il est très difficile sinon impossible d'ajuster les apparitions à la Cour avec l'horaire de travail. Son horaire n'est jamais considéré. De plus il ne peut savoir s'il sera appelé à témoigner la dite journée, ni à quelle heure. Les remises de cause sont aussi très fréquentes. Il est frustré et a souvent l'impression de perdre son temps.

Le contre-interrogatoire serré que lui fait subir l'avocat d'un prévenu est aussi source de stress. Le policier se sent souvent lui-même jugé et sa conduite vérifiée; on essaie de l'amener à se contredire afin de rendre son témoignage peu valable et moins crédible. L'expérience du policier et la qualité de son dossier aideraient à diminuer cette source de stress.

Il a souvent l'impression que le système judiciaire est trop clément et permissif envers les criminels qu'il a arrêtés plusieurs fois, souvent dans des circonstances dangereuses, pour des actes de plus en plus répréhensibles. De plus, il se retrouve devant une insuffisance de ressources communautaires et de programmes de réadaptation (55).

Aussi le laps de temps qui s'écoule avant qu'une cause ne soit entendue, la durée du procès avant qu'un verdict ne soit rendu, sont sources de frustration et de démotivation.

Les agents de circulation régionale sont appelés à témoigner en Cour lors de contestations de contraventions émises (environ 50 contestations/3000 contraventions émises annuellement pour chaque policier). Ce sont souvent des vices de procédure, des aspects techniques mineurs ou la clémence de la Cour qui permettent à un client de gagner "sa contestation". L'agent, plus expérimenté, se sent assez bien perçu à la Cour et n'est pas frustré des décisions rendues.

La clémence de la Cour, surtout, mais aussi le manque de considération envers le policier, entre autres, lors de son témoignage, représenteraient la source de stress la plus importante, dans l'étude de Kroes (54). De même Malloy (56) note que l'impression de manque de contrôle des situations et de l'environnement sont sources très importantes de stress.

Le secteur public (i.e. attitude du public)

Le policier, face à la population, doit dégager une image de force, d'invincibilité, d'insensibilité et d'autorité. Il lui est alors d'autant plus difficile de laisser paraître ses émotions, sa peur.

Il accepte difficilement une quelconque marginalisation au niveau social ou familial (divorce, séparation, délinquance des enfants, etc.).

L'attitude ambiguë du public est aussi source de stress. Le policier doit être omniprésent et polyvalent (avocat, juré, conseiller, travailleur social) lorsqu'on en a besoin et est même admiré (pouvoir légal, prestige de l'uniforme), mais peut constituer autrement pour certaines personnes quelqu'un à éviter. Le public collabore peu dans les enquêtes (perception plus américaine cependant) (55).

Le policier, selon les études, est souvent mal perçu du public et des médias, lui causant désillusions et désappointements. Les médias, à cause de l'image publique des services de police et de leur rôle légal, accorde beaucoup d'importance aux écarts ou transgression des policiers. Quand un tel événement se produit, chaque policier individuellement se sentira mal perçu. Par contre, une bonne action fait par l'un d'entre eux, ne leur semble pas rejaillir sur chacun d'entre eux, aussi facilement.

Le policier patrouilleur, ou factionnaire ou l'agent de circulation (acr) sera bien perçu lorsqu'il rend service, dans l'exercice de ses fonctions. Cependant, lorsqu'il émet un billet d'infraction à un honnête citoyen ou qu'il côtoie une population "marginale", il est souvent critiqué ou moins bien perçu. L'agent de circulation régionale, dans le cadre particulier de son travail vivra ou sentira assez régulièrement (20% des citoyens) un attitude agressive ou négative à son égard.

L'agent de croisée, peut avoir une relation plus facilement amicale avec la population qu'il côtoie régulièrement. Il a beaucoup plus de contacts positifs et de relation d'aide avec le public.

Le policier patrouilleur ou le factionnaire sera moins bien perçu dans certains districts. (concentration de population, plus "marginale"). Il est sûrement difficile, malgré l'expérience d'un policier de soutenir le regard haineux d'un jeune vagabond à qui il demande de circuler à 4:00 AM, un samedi matin d'été sur la rue Ste-Catherine; ou sur cette même rue, de tenter de calmer un début de bagarre, en étant entouré de gens hostiles.

Même en congé et sans son uniforme, tout policier demeure policier. S'il y a mauvaise perception de la part de la population qui l'entoure, cette situation le poussera à s'isoler de la communauté. Le policier en général, se dit estimé par ses voisins ou sa famille, mais il préfère ne pas travailler dans un district où il habite, ni ne parler de son travail avec voisins et famille.

L'attitude négative du public constitue la quatrième source importante de stress d'après Kroes (54).

(49) LOO, R. *Le stress professionnel dans les forces policières*. Santé mentale au Canada 1984; sept. 18-31, 41.

(50) PAYETTE, P. *À propos du stress dans le travail policier*. Santé mentale au Québec 1985; 10: 104-144.

(51) SEWELL, JD. *The development of a critical life events scale for law enforcment*. Univ. Micro films International, 1980.

(52) MALLOY TE, Mays GL. *The police stress hypothesis. A critical evaluation*. Criminal Justice and Behavior 1984; 11: 197-224.

(53) SILBERT, MH. *Job stress and burnout of new police officers*. Police Chief 1982; june; 46-48.

(54) KROES, WH, Margolis BL, Hurrel JJ. *Job stress in policemen*. J Plice Sc, and Adm. 1974; 2: 145-155.

(55) PERRIER, DG, Toner R. *Le stress du policier: l'ennemi caché*. Journal du Collège canadien de police 1984; 8(1): 17-29.

(56) CONSTANT RT. *Not so obvious police stress*. Law and Order 1984; 65-67.

(152) ARSENAULT, A, DOLAN SL, VAN AMER. *Étude des principaux risques pour la santé et la sécurité des policiers: rapport final* 20 p. 1987.

QUELQUES RÉACTIONS AU STRESS MANIFESTÉES PAR CERTAINS POLICIERS

1. ALCOOLISME

Prévalence du problème

Plusieurs enquêtes montrent la prévalence importante du problème de l'alcoolisme chez les policiers (Dietrich & Smith, 1986; Hurrell & Kroes, 1975; Van Raalie, 1975; cités dans Bonifacio, 1991). On estime la prévalence de l'abus de l'alcool chez les policiers à environ 25 % alors qu'on estime que 40 à 50 % boivent durant leurs heures de travail (Van Haalée, 1979; Jones, 1980; cités dans Bonifacio, 1991).

Causes probables

1. L'alcool comme anesthésiant des émotions

Les demandes faites aux policiers dans leur travail sont considérables. Dans le cadre de leurs fonctions ils ont à affronter des situations difficilement acceptables, pénibles sur le plan émotif. Face à cela, on exige du policier qu'il apporte une réponse adéquate sans que ses émotions ne transparaissent ni au cours de l'événement ni après l'événement. Les policiers sont ainsi encouragés à taire leurs émotions, à la rigueur à les exprimer de manière cynique. Ces stratégies, véritables mécanismes de défense, sont encore renforcées par la perception de puissance et de masculinité qu'on accole au métier (tant à l'intérieur du métier qu'à l'extérieur), véritable forteresse de l'autorité : les émotions n'ont pas leur place. Quand ces stratégies de négation deviennent inefficaces, alors le stress apparaît et la consommation d'alcool peut s'avérer une voie possible permettant d'anesthésier les émotions.

2. L'alcool a un effet relaxant

Plusieurs policiers semblent éprouver de la difficulté à passer du travail où le niveau de sollicitation est important et à se retrouver à la maison où le niveau est trop calme. Plusieurs semblent éprouver le besoin d'une zone tampon afin de décompresser avant d'arriver à la maison. L'alcool a un effet initial relaxant et peut contribuer à diminuer considérablement le sentiment de tension ressentie après une journée de travail. Il est utilisé comme un moyen de faire la transition entre 2 milieux trop différents (Bonifacio, 1991).

Inspiré de : B. Bonifacio, *The Psychological Effects of Police Work*, Plenum press, 1991.

3. L'alcool produit un effet euphorique

D'autres policiers souhaitent prolonger l'action qu'ils retrouvent au travail, hors travail. L'alcool prodigue un côté euphorique similaire à celui qui se produit au travail. Pendergrass et Octrove (1986) ont montré que la consommation d'alcool diminuait lorsqu'on retirait les policiers patrouilleurs de leur travail pour les affecter à des tâches légères. Une hypothèse suppose que le retrait du patrouilleur de ses tâches qu'elles soient perçues agréables ou sources de souffrance réduit la consommation parce que le besoin n'existe plus, vu que les sensations puissantes qui les y avaient poussés n'existent plus. On peut penser que l'alcool était utilisé comme agent contre la peur.

4. L'alcool est un médicament

L'alcool est un médicament mais comme le souligne Dejours (1985) c'en est un qui ne se révèle pas comme tel et qui est socialement acceptable. L'alcool renvoie à la bonne chair, à la sociabilité et il tait les raisons pour lesquelles on le consomme : prendre un verre avec les confrères de travail permet de cacher les situations de travail dangereuses ou du moins de camoufler les sentiments ressentis, principalement la peur. L'alcool est de plus rattaché à des valeurs de virilité, comme on l'a mentionné plus haut.

2. SÉPARATION ET DIVORCE

Les statistiques concernant le taux de divorce chez les policiers semblent contradictoires (Bonifacio, 1991). Mais en dépit de ce manque de consensus, on observe une unanimité dans la littérature pour affirmer que le métier impose des contraintes importantes qui se répercutent sur la vie familiale.

Ainsi, plusieurs auteurs notent que les policiers manifestent un retrait émotif à l'égard des membres de leur famille. Cette distance s'explique par l'une ou l'autre réaction :

1. Les policiers sont exposés à la souffrance et à la misère humaine, qu'ils côtoient à tous les jours. Afin d'effectuer correctement leur travail, et pour empêcher que la douleur ne les domine, les policiers nient ce qu'ils ressentent et se détachent aussi de leurs émotions. L'hostilité est le seul sentiment permis et le cynisme teinte leur façon de voir la vie. Lorsqu'ils reviennent à la maison, ils ne peuvent que poursuivre le déni. Le détachement de la famille s'opère peu à peu. L'isolement de la famille et le peu d'intérêt s'en suit.

2. Quelques-uns aiment, voire adorent, leur travail. Pour eux, le métier constitue une scène où l'action est enivrante. Ils ressentent un sentiment de puissance en exerçant leurs tâches. La famille ne peut rivaliser avec le métier sur le plan de l'action. Les policiers peu à peu en viennent à souhaiter étendre leur puissance à la famille. Les comportements d'autorité et de supériorité apparaissent. Les conjointes ne sont plus leur égale. Les policiers en viennent à étendre leur domination sur elles.

Par ailleurs, l'administration policière endosse ces deux façons de composer avec la souffrance. Ainsi, plusieurs administrations offrent aux conjointes de policiers des programmes de formation qui leur enseignent les effets psychosociaux reliés au métier et offre de l'information sur la réduction du stress. Ils encouragent les conjointes des policiers à s'adapter aux changements de comportement de leur mari en étant empathiques à leur retrait émotif. Cependant les corps policiers n'offrent pas aux policiers, en contre partie, ce que le travail exige d'eux en termes émotifs et ce que cela amène comme conséquences sur la vie familiale.

> *«Perhaps if the officer was informed very early in his career that he should anticipate strong emotions to be a significant part of his experience on the job, that he will feel love and hate for the job, often simultaneously, then he may be able to minimize the harmful consequences of the street on his family life. If he can deal with these powerful feelings, then his wife might not have to assume the burden of coping with his inability to handle them». (Bonifacio, 1991, p.)*

3. SUICIDE

La littérature portant sur le suicide chez les policiers est peu abondante. Les données sont rares parce que les forces policières veulent protéger l'image de leurs officiers et du corps policier lui-même. Les études qui témoignent de ce problème en plus d'être éparses, sont contradictoires, certaines concluant à une prévalence plus élevée de suicide, d'autres concluant à une prévalence moins élevée que dans la population en général.

Voulant expliquer le phénomène du suicide au sein des forces policières Bonifacio (1991) propose trois hypothèses :

1. Les policiers peuvent ressentir des sentiments d'impuissance et d'incapacité face aux situations qu'ils rencontrent. Ils ont le sentiment qu'ils ne répondent pas de façon adéquate aux demandes qui leur sont faites. Certains peuvent se

sentir complètement dépassés et ressentir des sentiments négatifs face à eux-mêmes. Pour eux, le suicide représente le moyen de retrouver leur force et leur «conformité» en posant un geste qui prouve leur courage et qui démontre qu'ils sont encore pleins de puissance. Ce geste apparaît souvent alors que le cynisme décrit plus haut et l'alcool ne suffisent plus à éteindre les sentiments d'impuissance.

2. Certains policiers sont entraînés par l'image qu'ils se font d'eux-mêmes dans leur rôle de policier : la rue représente une source de plaisir à laquelle ils ne peuvent résister. La vie familiale rangée, les factures à payer n'apportent pas l'excitation que leur fournit le travail. Certains se sentent incapables de revenir à un modèle de vie rangée. Ils se sentent teintés à jamais, trop éloignés pour revenir à une moralité. D'un autre côté, ils ne veulent pas se laisser dominer par ce désir de la rue. La seule façon de parvenir à ne pas se sentir dépassé est alors de se détruire complètement, s'assurant ainsi qu'ils ont encore un certain contrôle.

3. La présence de problèmes matrimoniaux semble être un facteur prédisposant au suicide. Le travail policier a des répercussions sur la vie familiale. Certains policiers devant la détresse humaine de leur travail et l'impuissance à laquelle ils sont confrontés développent des comportements autoritaires face à leur conjointe et leur famille. Par ailleurs, le travail les amène aussi à rechercher sollicitude et compassion, voire maternage de la part de leur épouse. Ils éprouvent ainsi des sentiments contradictoires. D'un côté, ils souhaitent imposer leur autorité, d'un autre ils éprouvent des sentiments d'abandon. Ces sentiments d'abandon peuvent les pousser à protester, à se rebeller. Le suicide apparaît comme une voie de protestation contre une conjointe vis-à-vis de laquelle ils ne se sentaient pas appuyés. Ils souhaitent qu'elle se sente coupable et souffre d'avoir été abandonnée comme eux-mêmes l'ont été par elle.

ANNEXE 2

MESURE DU STRESS PSYCHOLOGIQUE
(Lemyre, L., Tessier, R., Fillion, L.)

(M.S.P. - 25 A)

RÉSULTATS

POLICIERS DE LA MUNICIPALITÉ

DE_____

Voici les résultats obtenus par votre groupe au test mentionné en titre. Au total, les tests de _____ répondants ont été retenus. La moyenne de votre groupe est de _____, ce qui le situe au centile _____. Ceci signifie que _____ % des individus du groupe qui a servi à construire les normes ont des scores inférieurs à celui que votre groupe obtient.

F 11,214 E-516
vol. 2 Frenette, C. et al.

Les risques psychosociaux en milieu policier
~~Cahier d'accompagnement pr la session~~ d'information. NOM

F 11,214
vol. 2